
RESENHA DE LIVRO



CAMPOS, José Ruy Veloso. *Introdução ao universo da hospitalidade*. Campinas: Papyrus, 2005.

Escrita por Débora Faria Goulart, mestranda em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi; especialista em Gestão e Formação de Educadores em Turismo; professora do curso de Turismo da FAAG (Agudos, SP) e FIP (Barra Bonita, SP).

A temática da Hospitalidade é atualmente abordada por um grande número de livros e

trabalhos acadêmicos no Brasil, sendo apresentada e analisada de diferentes enfoques, conforme tendências epistemológicas de correntes teóricas oriundas de múltiplas áreas de conhecimento, como: administração, sociologia, antropologia, literatura, como também de escolas ou correntes de pensamento que privilegiam um ou outro de seus aspectos. Essa diversidade e riqueza epistemológica tende a contribuir para o debate sobre o tema, possibilitando a abertura de novas frentes na busca de um conhecimento aprimorado para a abordagem do problema mediante a formação de novos paradigmas.

O ingresso nesse terreno de uma publicação vinda de um autor com as credenciais do Prof. José Ruy Veloso Campos, bacharel em Letras com especialização em Gestão Educacional pela Unicamp, que sempre se dedicou ao estudo do ensino de hotelaria e turismo, com curso em Gestão Hoteleira pelo Senac/Cornell, e mestre em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicação e Artes da USP, além de ser presidente da Associação Brasileira de Dirigentes das Escolas de Turismo e Hotelaria – ABDETH e diretor da Veloso Campos e Associados, consultoria e eventos, merece uma especial atenção, principalmente por sua contribuição no âmbito da hospitalidade comercial, que já conta com outra obra do mesmo autor: *Estudo de viabilidade para projeto hoteleiro*.

A obra, prefaciada por David Lord Tuch (professor da FGV e Diretor da Anna Hotel Ltda) e recomendada por Luiz Gonzaga Godoi Trigo (escritor, pesquisador e professor da Universidade de São Paulo e da PUC-Campinas, que por muito tempo atuou no SENAC-SP), procura relatar as interfaces da hospitalidade comercial, enriquecendo as colocações feitas com as numerosas experiências do autor na prática e no ensino da hotelaria.

No primeiro capítulo, “Hospitalidade: uma visão da história e de hoje”, o autor contempla a origem e o envolvente desenvolvimento da hospitalidade comercial nos diversos continentes, considerando a hospitalidade como indicação aos serviços de hotelaria e alimentação, apresentando, embasado em autores internacionais, as diversas perspectivas que a circundam. Paralelo às descrições dessa evolução na Europa, Estados Unidos, Ásia e África, Oceania e Brasil, encontra-se um breve relato da procedência das maiores redes hoteleiras, além

da influência da gastronomia dentro de cada contexto. O grande diferencial do autor é a apresentação da conjuntura atual do setor, ligada, principalmente, aos novos investimentos.

Com o aumento do fluxo de viagens, por diversas motivações, e a necessidade de acompanhar a volubilidade do segmento e do consumidor turístico, o segundo capítulo, “Tipologia dos Meios de Hospedagem”, evidencia detalhadamente os diferentes tipos encontrados para definir os meios de hospedagens (hotel superluxo, hotel executivo, *resort*, hotel *boutique*, hotel econômico, boatel, spa, hotel cassino, dentre muitos outros), auxiliando, assim, na compreensão de suas interfaces.

Perpassando os diversos cenários da hospitalidade, o universo abre-se para o fascinante “Mundo da Alimentação”, título do terceiro capítulo, procurando estabelecer, em consonância com a evolução histórica, o copioso crescimento da oferta desse serviço, em função da grande concentração das populações nas áreas urbanas. Completando essa temática, a tipologia de restaurantes é apresentada a fim de elucidar suas características principais, além de delinear suas políticas e tendências.

O quarto capítulo, “Serviços e Aspectos do seu Gerenciamento”, nos remete ao significado dos serviços supracitados, e, principalmente, relata aspectos relevantes para sua gestão considerando a intangibilidade do caráter desses serviços. A necessidade de treinamento contínuo (estímulo), o trabalho em equipe e a potencialização de características indispensáveis aos clientes internos (recursos humanos), podem fomentar a competência como processo completo, demarcando, assim, o sucesso na prestação do serviço e impactando diretamente no atendimento ao cliente externo.

O quinto capítulo, intitulado “Hospitalidade, Tendências e Perspectivas”, não fecha a discussão, pois, de forma instigante, o autor se utiliza do final para começar... Começar apresentando as tendências e perspectivas de tudo o que foi relatado ao longo da obra, embasado na evolução histórica descrita e nas perspectivas do cenário mundial, apresentando, brilhantemente, o consumidor como capital intangível, porém passível de ser estudado e analisado, a partir de uma nova ótica de qualidade (não necessariamente luxo, mas instalações e serviços diferenciados).

A necessidade de esclarecer conceitos ligados à hospitalidade comercial, a evolução das tipologias de meios de hospedagem e restaurantes e a gestão dos serviços demarcou os propósitos desta obra.

Além de promover reflexões sobre as perspectivas analíticas adotadas — por vezes, recorrendo a situações vivenciadas pelo autor — a obra nos remete a um universo de novas possibilidades em função das exigências do perfil atual dos consumidores, mais exigentes não só de qualidade gerencial e estrutural, mas de relacionamento humano, sendo esta uma lacuna a ser preenchida, segundo o autor, pelo investimento no treinamento de equipes de trabalho.

A obra traz grande contribuição para a temática abordada, principalmente para docentes e graduandos em turismo e hotelaria.